

# 电子银行的风险分析与识别

潘春雄

(厦门大学 金融系, 福建 厦门 361005)

关键词: 电子银行; 风险; 分析; 识别

摘要: 电子银行的出现, 优化了业务流程, 降低了交易成本, 延伸了服务范围, 代表着银行业未来发展的趋势。不过, 电子银行的“虚拟”特征和安全问题自诞生之日起就是人们关注和担心的焦点。

中图分类号: F830.49

文献标识码: A

文章编号: 1672-4755(2005)04-0081-02

近年来, 以网上银行为代表的新型电子银行迅速崛起, 电话银行、手机银行、PC 银行、家居银行等多种形式的电子银行不断涌现。电子银行的出现, 彻底改变了传统银行“网点密集”的经营模式, 优化了业务流程, 降低了交易成本, 延伸了服务范围, 使银行业在新的网络经济环境中具有更为广阔的发展前景, 代表着银行业未来发展的趋势。但另一方面, 作为一个伴随网络新兴技术不断成长中的产业, 电子银行的“虚拟”特征和安全问题自诞生之日起就是人们关注和担心的焦点。不断创新的技术和业务品种同时也给传统银行的风险管理提出了全新的挑战。在技术方面, 病毒入侵、黑客攻击、信息伪造、交易抵赖等新的问题给传统银行带来了前所未有的技术风险; 在非技术方面, 由于电子银行业还处于不断发展和完善过程之中, 人们的认识和接受程度仍然有限; 业务和管理制度不完善、外部环境不配套、相关法律法规不健全、客户误用、安全意识淡薄等因素均给电子银行的发展带来许多风险因素; 同时, 银行的“虚拟化”形态、信息的网络化传播, 使得其风险更具复杂性和蔓延性。对电子银行风险管理问题的研究, 具有重要的理论与实践意义。

## 一、操作风险

在电子银行系统中, 操作风险主要是由于系统可靠性或者完整性的重要缺陷而造成的潜在损失; 也可能源于客户的误操作, 以及电子银行系统不恰当的设计或实现。具体表现在以下五个方面——

第一, 安全性风险。电子银行安全威胁来自内部和外部两个方面。从外部来看, 以下三方面特征给电子银行带来了前所未有的安全挑战: 一是业务访问在地理上的无限性。电子银行业务突破了时空限制, 随处可能发生(包括跨越国界), 访问者的身份难以有效控制和识别。二是通讯渠道的多样化和公用性。电子

银行基于公网的服务提供方式在带来诸多便利的同时, 也使得通过多种网络接入银行核心系统的随意性加大, 控制难度增加, 受到侵略和攻击的可能性加大。三是计算机处理性能的不断提 高, 包括网络计算的不断发展, 使得对机密信息的破译、篡改、伪造等能力得到提高以及攻击能力增强。

上述特点的存在使得银行系统的访问控制变得越来越复杂, 银行的业务系统可能受到来自黑客(hacking)、窃密者(sniffing)、网上骗子(spoofing)和宕机式(denial of service)攻击。这种未授权的访问将会给银行和客户带来直接损失。

从内部来看, 银行还面临着与雇员欺诈有关的操作风险。包括雇员泄密或窃秘, 以及伪造身份进入和恶意破坏等。例如, 雇员能设法获得顾客机密信息并偷偷地访问客户的账户。

第二, 系统运营。首先, 银行面临它所选择的系统设计或者实施不够完善, 与实际要求存在偏差的风险。这主要表现在, 如果银行选定的系统或产品上线后, 不能很好地满足市场和客户的需求, 或者容量有限, 处理能力不足, 应用中就可能产生系统中断或变慢的风险。另一方面, 外包现在已成为电子银行运营中引起广泛关注的问题。大银行出于集中力量发展核心业务的考虑, 中小银行由于资金压力, 基本上都将许多技术事务或网络服务外包给第三方。对外包服务的依赖也把一家银行暴露在操作风险之中——服务提供商可能没有必要的专门技能交付银行所期望的服务, 或者不能及时改进他们的技术, 或者因系统故障或财政困难, 其实施过程可能被中断, 从而危及银行交付产品或服务的能力。其次是如何保证第三方掌握的银行与客户信息不被滥用和泄漏, 也是需要考虑的问题。最后是信息技术的飞快进步, 使银行面临因系统过时所带来的—

收稿日期: 2005-05-21

作者简介: 潘春雄(1968—), 云南昆明人, 硕士, 高级工程师, 主要从事商业银行的管理与研究。

系列风险。例如,支持用户使用电子银行的计算机软件需要不断改进,但是更新软件的渠道给银行带来了风险,犯罪分子和居心不良的人能拦截并且修改软件。另外,技术上的迅速变化意味着职员可能不能完全理解新技术的特点和性质,银行管理人员也无法适应和掌握新的管理要求,这将导致新系统上的操作和风险控制等问题。

第三,客户使用。与传统银行不同,电子银行提供客户自助服务的模式。在这种模式下,原先需要在银行柜台通过银行柜员代为客户办理的业务现在须由客户通过电子终端(PC、手机、电话等)和网络(INTERNET、GSM、PSTN等)自助办理。这将引起“风险点外移”——原来可能因柜员对产品的误用或误操作引起的风险将转由客户引发,且范围更大和难以控制。主要体现在下述几个方面:一是自助服务对客户提出了电子化操作方面的要求(这种要求在某种程度上又具有一定的技术含量),由于客户的广泛性和差异性,银行无论怎样完善产品或是增强服务都不可能在改善客户的操作方面尽善尽美,大量的操作是由客户自发学习和自主操作的,尤其对于零售电子银行业务而言,这将使得客户的误操作(有意或无意的)在所难免,成为操作风险的来源。二是另一种风险的增加源于银行没有对它的客户进行足够的安全预防教育。客户在不可靠的电子传输时使用个人信息(例如,验证信息,信用卡号码或者银行帐号),使得罪犯有机会截取并假冒用户身份进入其账户。三是可能存在交易抵赖。由于交易都是通过电子渠道在非现场发生的,缺乏足够的措施来验证交易和客户身份的真实有效性,用户可能否认他们曾授权过的交易,给银行带来经济损失。

第四,内部控制。对大多数银行,尤其是国内的银行来说,电子银行是新兴业务,人们对它的风险的认识还不够成熟或完善,同时,目前电子银行无论从规模和效益方面均无法和传统业务相比,管理层对其业务发展和风险管理的投入和重视程度依然十分有限,因此,有效的内控机制的建设很不完善,可操作性的标准和规范十分缺乏。银行工作人员因内控不足或对新业务不熟悉等原因将导致风险。例如:操作人员没有经过双人审核而完成了客户电子银行的签约和资金限额更改,由于缺乏监督和约束,将可能导致雇员欺诈行为的发生。

## 二、信誉风险

与传统银行相比,电子银行由于采用了相对“虚拟”的组织和经营模式,没有实体的网点和业务人员存在,客户面对电子渠道直接交易,要取得客户信任并建立信誉本身就是一个难题。如果不能取信于客户或产生信誉风险问题,银行建立和维持客户关系的能力受到严重的损害,其发展将面临危机。

信誉风险是指强大的负面公众舆论导致银行资金或客户严重流失的风险。其产生源于以下几个主要方面:一是对电子银行本身或电子交易相关第三方的不信任;二是电子银行的整体运行不佳而给公众产生了持续的负面印象;三是公众对银行处理电子银行相关问题的能力或服务丧失信心;四是因操作风险等其他类型的风险暴露或问题增加而使信誉风险相应增加。

当电子银行系统长期处于运行欠佳(不稳定或效率不高)的状态而引起广泛的负面公众反应时,信誉风险就会产生。与传统银行通过柜台代理客户办理业务所不同的是,由于电子银行客户是直接面对银行的系统和产品进行使用,当问题出现时,银行无法通过传统方式与客户沟通或对问题进行解释和屏蔽,客户对问题的感受和反映将会更为直接和强烈,“公众传播效应”也更易形成,信誉风险的出现和传播往往出乎银行的预料和控制。

信誉风险不仅对一家单独的银行,而且对整个系统都很重要。例如,如果一家全球性的银行因电子银行业务遭受了严重的攻击和信誉损害,客户就会认为其他银行的系统也存在安全问题,在极端情形下,这样的一种形势的蔓延可能导致整个金融系统的混乱。

## 三、法律风险

法律风险源于违反或不遵守法律、标准、规章、制度等,或者交易各方在法律上的权利和义务没被很好地确立。电子银行的出现,使得资金交易或电子商务的结算无须面对面进行,交易各方的一些签约、授权、买卖等均通过网络发生,资金及商品交易活动被赋予了新的性质,这种模式下,交易各方的权利和义务有时候是不确定的。例如,在一些国家,消费者保障制度对电子银行和电子货币活动的适用性是不清楚的。另外,通过电子媒介达成的协议的有效性具有不确定性,也会引发法律风险。

为方便电子支付,电子银行系统往往需要提供自由结算账户和较大的交易限额,而对交易的监督和审计是有限的,这种机制对洗钱者具有吸引力;同时,由于电子银行交易可以通过网络进行远程操作,这也增加了银行用传统方式预防和发现犯罪活动的难度。

另外,在电子商务中作为认证机构的银行,对于交易人因证书所招致的经济损失,也可能要承担责任。另外,如果银行参加了新的认证系统而权利和义务没在合同的协议里清楚指定,法律风险也会出现。

## 四、其他风险

传统的银行业风险,例如信用风险、流动性风险、利率风险、市场风险,也可能从电子银行业务活动中产生,这些风险的性质与传统银行相同,只是程度和形式可能有所不同,在此不再展开分析。

责任编辑 迈夫